



# سياسة - شكاوي مدرسة ايبنج الابتدائية



مساعدة لغير الناطقين باللغة الإنجليزية

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة لفهم المعلومات الواردة في هذه السياسة ، يرجى الاتصال

## غاية

الغرض من هذه السياسة هو:

- الابتدائية بحيث يتم إبلاغ أولياء الأمور وأعضاء المجتمع بكيفية رفع الشكاوي Epping تقديم مخطط لعملية تقديم الشكاوي في مدرسة أو المخاوف بشأن القضايا التي تنشأ في مدرستنا
- الابتدائية تدار في الوقت المناسب وبطريقة فعالة وعادلة ومحترمة Epping تأكد من أن جميع الشكاوي المتعلقة بمدرسة

## نطاق

تتعلق هذه السياسة بالشكاوي المقدمة من أولياء الأمور أو مقدمي الرعاية أو الطلاب أو أعضاء مجتمع مدرستنا وتنطبق على جميع الأمور المتعلقة بمدرستنا. في بعض الحالات المحدودة ، قد نحتاج إلى إحالة مقدم الشكاوي إلى عملية إدارة تعليم وتدريب أخرى حيث توجد آليات مختلفة لمراجعة قرارات مدراءنا. معينة ، على سبيل المثال ، طعون الطرد

## سياسة

الابتدائية بالتعليقات ، الإيجابية والسلبية ، وتلتزم بالتحسين المستمر. نحن نقدر التواصل المفتوح مع عائلاتنا ونلتزم Epping ترحب مدرسة بفهم الشكاوي ومعالجتها بشكل مناسب. نحن ندرك أن عملية تقديم الشكاوي توفر فرصة مهمة للتفكير والتعلم

نحن نقدر ونشجع العلاقات المفتوحة والإيجابية مع مجتمع مدرستنا. نحن ندرك أنه من مصلحة الطلاب أن تكون هناك علاقة ثقة بين العائلات ومدرستنا.

عند معالجة شكاوي ، من المتوقع أن تقوم جميع الأطراف بما يلي:

- مراعاة وجهات نظر كل طرف واحترام دور الآخر
- التركيز على حل الشكاوي مع مراعاة مصالح الطالب في المركز
- التصرف بحسن نية وتعاون
- التصرف باحترام ولطف
- احترام خصوصية وسرية المعنيين ، حسب الاقتضاء
- تعمل ضمن وتسهل للحصول على حلول معقولة تتوافق مع أي تشريع معمول به وسياسة الإدارة
- إدراك أن المدارس والإدارة قد تخضع لقيود قانونية على قدرتها على التصرف أو الكشف عن المعلومات في بعض الظروف

التحضير لإثارة قلق أو شكاوي

:الابتدائية أولياء الأمور أو مقدمي الرعاية أو أفراد المجتمع الذين قد يرغبون في تقديم شكوى إلى Epping تشجع مدرسة

- فكر جيداً في القضايا التي ترغب في مناقشتها
- تذكر أنه قد لا يكون لديك كل الحقائق المتعلقة بالقضايا التي تريد إثارتها
- فكر في كيفية حل هذه المسألة
- الابتدائية Epping الحصول على المعلومات من خلال التحقق من السياسات والمبادئ التوجيهية التي وضعتها الإدارة ومدرسة ((انظر قسم "مزيد من المعلومات والموارد" أدناه).

### شخص الدعم

نرحب بوجود شخص دعم لمساعدتك في رفع شكوى إلى مدرستنا. يرجى إبلاغنا إذا كنت ترغب في الحصول على شخص دعم لمساعدتك ، وتقديم اسمه وتفاصيل الاتصال به وعلاقته بك.

### عملية تقديم الشكاوى

الابتدائية دائماً أن تناقش مع أولياء الأمور / مقدمي الرعاية وأفراد المجتمع أي مخاوف قد تكون لديهم. يجب توجيه Epping يسعد مدرسة المخاوف في المقام الأول إلى معلم طفلك أو مساعد المدير أو المدير. حيثما أمكن ، سيعمل موظفو المدرسة معك لضمان معالجة مخاوفك بشكل مناسب.

عندما لا يمكن حل المخاوف بهذه الطريقة ، قد يرغب الآباء أو أفراد المجتمع في تقديم شكوى رسمية إلى المدير أو مساعد المدير ، مع ملاحظة أنه يجب توجيه الشكاوى الرسمية إلى أحد أعضاء فريق قيادة المدرسة.

إذا كنت ترغب في تقديم شكوى رسمية ، في معظم الحالات ، اعتماداً على طبيعة الشكوى المقدمة ، ستسعى مدرستنا أولاً إلى فهم المشكلات ثم: ستعقد اجتماع تسوية بهدف حل الشكوى معاً. سيتم تطبيق العملية التالية:

1. **تم استلام الشكوى:** يرجى إما إرسال بريد إلكتروني أو هاتف أو ترتيب اجتماع من خلال المكتب الأمامي مع [المدير المساعد أو المدير ، لتوضيح شكاوك حتى نتمكن من فهم المشكلات بشكل كامل. يمكننا مناقشة شكاوك بطريقة تناسبك ، سواء كتابةً أو شخصياً أو عبر الهاتف.
2. **جمع المعلومات:** اعتماداً على المشكلات التي أثرت في الشكوى ، قد يحتاج المدير أو مساعد المدير أو الموظف إلى جمع مزيد من المعلومات لفهم الموقف بشكل صحيح. قد تتضمن هذه العملية أيضاً التحدث إلى الآخرين للحصول على تفاصيل حول الموقف أو المخاوف المثارة.
3. **إجابة:** حيثما أمكن ، سيتم ترتيب اجتماع لحل المشكلة مع المدير المساعد / المدير لمناقشة الشكوى بهدف الوصول إلى حل مرضٍ لجميع الأطراف. إذا لم تتمكن بعد اجتماع التسوية من حل الشكوى معاً ، فسنعلم معك لتقديم ملخص مكتوب للشكوى في حالة رغبتك في اتخاذ مزيد من الإجراءات بشأنها. في بعض الظروف ، قد يقرر المدير أن اجتماع تسوية القرار لن يكون مناسباً. في هذه الحالة ، سيتم تقديم الرد على الشكوى كتابياً.
4. **الابتدائية باستلام شكاوك في أقرب وقت ممكن (عادةً في غضون يومين دراسيين) Epping الجداول الزمنية:** ستقرر مدرسة الابتدائية إلى بعض Epping وستسعى إلى حل الشكاوى في الوقت المناسب. اعتماداً على مدى تعقيد الشكوى ، قد تحتاج مدرسة الوقت لجمع معلومات كافية لفهم ظروف شكاوك تماماً. سنسعى لاستكمال أي جمع للمعلومات الضرورية وعقد اجتماع لتسوية عند الاقتضاء في غضون 10 أيام عمل من تقديم الشكوى. في المواقف التي تتطلب مزيداً من الوقت ، سنتشاور مدرسة الابتدائية معك وتناقش أي حلول مؤقتة للنزاع يمكن وضعها موضع التنفيذ Epping.

يرجى ملاحظة أن السلوك غير المعقول (مثل الشكاوى الكيدية) قد يلزم إدارته بشكل مختلف عن الإجراءات الواردة في هذه السياسة

## دقة

:الابتدائية إلى حل الشكاوى عن طريق Epping عند الاقتضاء ، قد تسعى مدرسة

- اعتذار أو تعبير عن الأسف
- تغيير القرار
- تغيير السياسة أو الإجراء أو الممارسة
- تقديم فرصة لتقديم المشورة للطلاب أو أي دعم آخر
- الإجراءات الأخرى المتسقة مع قيم المدرسة التي تهدف إلى دعم العلاقة بين الطالب وأولياء الأمور والمدرسة ، والمشاركة ، والمشاركة في مجتمع المدرسة

الابتدائية حضور اجتماع مع طرف ثالث مستقل ، أو المشاركة في وساطة مع وسيط Epping في بعض الظروف ، قد تطلب منك مدرسة معتمد للمساعدة في حل النزاع

## التصعيد

إذا لم تكن مقتنعًا بأن المدرسة قد تم حل شكاوى ، أو إذا كانت شكاوى تتعلق بالمدير ولا ترغب في رفعها معه مباشرة ، فيجب إحالة الشكاوى إلى [nwvr@edumail.vic.gov.au](mailto:nwvr@edumail.vic.gov.au) منطقة شمال غرب فيكتوريا عن طريق الاتصال

مدرسة ابينج الابتدائية قد يحيل أيضًا شكاوى إلى المنطقة الشمالية الغربية إذا اعتقدنا أننا بذلنا كل ما في وسعنا لمعالجة الشكاوى

لمزيد من المعلومات حول عملية شكاوى أولياء الأمور في الإدارة ، بما في ذلك دور المكتب الإقليمي ، يرجى الاطلاع على: [تقديم شكاوى أو قلق بشأن مدرستك](#) .

## تواصل

:سيتم إبلاغ مجتمع مدرستنا بهذه السياسة بالطرق التالية

- متاح للجمهور على موقع المدرسة
- المدرجة في عمليات تعريف الموظفين
- المدرجة في كتيب / دليل موظفينا
- المدرجة في حزم الانتقال والتسجيل
- تمت مناقشته في ليالي / جلسة معلومات الوالدين
- نسخة ورقية متوفرة من إدارة المدرسة عند الطلب

## مزيد من المعلومات والموارد

(PAL) مكتبة السياسات والاستشارات الخاصة بالقسم

- [الشكاوى - أولياء الأمور](#)

موقع أولياء أمور القسم:

- [تقديم شكوى أو قلق بشأن مدرستك](#)

## مراجعة الدورة

تم آخر تحديث لهذه السياسة في نوفمبر 2021 ومن المقرر مراجعتها في نوفمبر 2024